

Procedimiento:	
Redes	Sociales
Unidad responsable: Dirección de Servicios Compartidos de Tecnología	Macroproceso: Innovación Gubernamental
Proceso Sustantivo: Prestación del Servicio	Subproceso: Desarrollo Tecnológico
Fecha de vigencia 26-marzo-2014	Código Versión 01

### 1. PROPÓSITO.

Implementar redes sociales como nuevos canales y medios de comunicación e interacción en tiempo real entre la ciudadanía y Gobierno del Estado de Sinaloa, reduciendo las filas y largos tiempos de esperas para consultas, dudas o aclaraciones.

### 2. ALCANCE.

Llegar a toda la ciudadanía por medio de las redes sociales, sin importar el lugar en que se encuentre, e involucrar a todas las Dependencias del Gobierno del Estado de Sinaloa. El único requisito es contar con conexión a internet.

El procedimiento inicia con el monitoreo de redes sociales y concluye con la interacción en dichas redes.

### 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Revisar diariamente a primera hora las redes sociales.

Dentro de los portales de redes sociales de Gobierno del Estado, no se permiten groserías, insultar, publicidad, ligas a otros sitios, ni tampoco se deben proporcionar a los ciudadanos datos personales de los funcionarios, solamente los datos del directorio del GES.

Se lleva a cabo la evolución de la cantidad de seguidores de una cuenta a través de las herramientas FACEBOOK STADISTICS, TWITTER COUNTER, la cual se muestra con un gráfico de barras y hace una predicción de futuro en función del índice de crecimiento de la cuenta.

### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

No aplica.

#### 5. REGISTROS

Estadísticas Mensuales de Atención Ciudadana

RSDT-06.01

Estadísticas de Facebook y Twitter

RSDT-06.02

Elaboró: Julio César Solís Velázquez Jefe de Departamento de Gobierno Electrónica	Revisó: Héctor Palomares Salgado Director de Servicios Compartidos de Tecnología	Aprobó: Juan Francisco Morales Soto Subsecretario de Desarrollo Tecnológico
JET	Modoe Polonares S.	



Procedimiento:	
Redes	Sociales
Unidad responsable: Dirección de Servicios Compartidos de Tecnología	Macroproceso: Innovación Gubernamental
Proceso Sustantivo:	Subproceso:
Prestación del Servicio	Desarrollo Tecnológico
Fecha de vigencia	Código Versión
26-marzo-2014	PSDT-06 01

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Mantenimiento de

Redes Sociales: Actualización y administración de información en redes sociales, conectividad de la red

social con página web, moderación de comentarios en situación de crisis, análisis de estadísticas, soporte técnico para aplicaciones y conexiones, campañas de e-mail

marketing, todo lo anterior enfocado a las redes sociales.

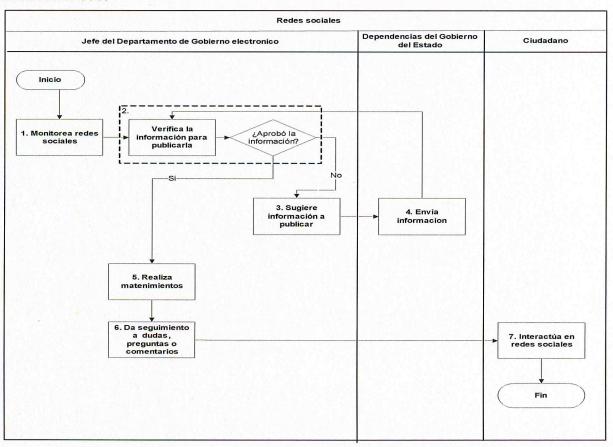
Redes Sociales: Especie de sistemas abiertos, en constante evolución y actualización de sí mismos que

se utilizan principalmente como medio de comunicación para intercambiar ideas, opiniones, contenidos, ligas, programación de eventos y un sinfín de información. Las

utilizadas para este servicio son: Facebook y Twitter.

SIG: Secretaría de Innovación Gubernamental.

#### DIAGRAMA DE FLUJO.





Procedimiento:	
Redes	Sociales
Unidad responsable: Dirección de Servicios Compartidos de Tecnología	Macroproceso: Innovación Gubernamental
Proceso Sustantivo:	Subproceso:
Prestación del Servicio	Desarrollo Tecnológico
Fecha de vigencia	Código Versión
26-marzo-2014	PSDT-06 01

# 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Departamento de sociales		1.1 Realiza un monitoreo de redes sociales para verificar que todo esté funcionando correctamente.	
		1.2 Contabiliza el número de nuevos seguidores y nuevas solicitudes a través del Facebook Stadistic o del Twitter Counter.	Estadísticas de Facebook y Twitter (RSDT-06.02)
		1.3 Genera reporte mensual de estadísticas de Atención Ciudadana.	Estadísticas Mensuales de Atención Ciudadana (RSDT-06.01)
Jefe de Departamento de Gobierno Electrónico	epartamento de información para de publicar en redes sociales,		
		2.2 Pasa a actividad 5, si se aprobó la información.	
		Si no se aprueba la información, continuar en la actividad 3.	
Jefe de Departamento de Gobierno Electrónico	3. Sugiere información a publicar	3.1 Selecciona información que considera importante para difundir.	
		3.2 Envía a la dependencia para solicitar la verificación y aprobación de la información.	
Dependencia  4. Envia información		4.1 Aprueba información sugerida, o en su caso envía información adicional al Departamento de Gobierno Electrónico vía correo electrónico para proceder a la publicación de la misma.	
		Continuar en actividad 2.	
Jefe de Departamento de Gobierno Electrónico  5. Realiza mantenimientos		5.1 Realiza la administración de las redes sociales, actualización de información.	
		5.2 Da seguimiento y pública nueva información.	



Procedimiento:			
Redes	Sociales		
Unidad responsable: Dirección de Servicios Compartidos de Tecnología	Macroproceso: Innovación Gubernamental		
Proceso Sustantivo:	Subproceso:		
Prestación del Servicio		Desarrollo Tecnológico	
Fecha de vigencia	Código	Versión	
26-marzo-2014	PSDT-06	01	

Responsable	Responsable Actividad Tareas		Registro
Jefe de Departamento de Gobierno Electrónico	6. Da seguimiento a Dudas, preguntas o comentarios	6.1 Contesta las dudas de los seguidores y orienta en caso de ser necesario a todo aquel ciudadano que lo requiera.	Managasta and San Taran Anaka.
		Procura que la atención se realice de manera oportuna, como máximo un día hábil y de ser posible en tiempo real.	
Ciudadano	7. Interactúa en redes sociales	7.1 Tiene la libertad de presentar todas las dudas que tenga.	
		7.2 Solicita orientación, información de trámites o de cualquier tipo y comenta si está o no de acuerdo con lo publicado o con alguna inquietud.	
		7.3 Realiza aportaciones de información y puntos de vista e interactúa de manera general.	

# 9. INDICADORES.

Indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Responsable
Número de atenciones efectuadas: (Nuevos seguidores/seguidores actuales)*100	% de incremento	Trimestral	Director de Servicios Compartidos de Tecnología

# 10. PRODUCTOS.

	Productos
Publicación	de Información en las redes sociales
Monitoreo y	mantenimiento de las páginas de redes sociales

# 11. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	26/mar/2014	DSCT- Héctor Palomares	SDT-Francisco Morales	Emisión Inicial
Diada, DCC (Diagram de Cominio Communidad IIII III) CDT (CIIIII)				

Dónde: DGC (Director de Servicios Compartidos de Tecnología) y SDT (Subsecretario de Desarrollo Tecnológico)

# 12. ANEXOS.

No aplica.